

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PSIQUIATRÍA DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE DEL H.G.U.G.M.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2022	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Proporcionar al paciente una atención sanitaria completa y adecuada a sus necesidades, garantizando la calidad y las condiciones de seguridad del proceso de atención.	Índice de satisfacción del paciente en relación con la atención sanitaria completa y adecuada a sus necesidades recibida y las condiciones de seguridad del proceso de atención.	80%	Los usuarios calificaron como excelente la atención global en la encuesta de la UADO: Puntuación media de 8.9 sobre 10 en 2014 y 8.88 sobre 10 en 2015.	90%	87,50%	89,80%	95,10%	91,70%	88,00%	88,60%	Anual	Encuesta. Los resultados se encuentran en la Memoria de Actividades.
Ofrecer al paciente y los familiares un trato humano adecuado y respeto a sus derechos de confidencialidad, intimidad y participación en los procesos de evaluación y tratamiento.	Índice de satisfacción del paciente y familiares en relación con el trato humano adecuado recibido y respeto a sus derechos de confidencialidad, intimidad y participación en los procesos de evaluación y tratamiento.	80%	Los usuarios calificaron como excelente la amabilidad en el trato en la encuesta de la UADO: Puntuación media de 9,45 sobre 10 en 2014 y 9,65 sobre 10 en 2015 y Puntuación media en apoyo y ayuda 8,96 sobre 10 en 2014 y 9,3 sobre 10 en 2015	90%	87,10%	87,00%	87,00%	89,00%	92,00%	92,50%	Anual	Encuesta. Los resultados se encuentran en la Memoria de Actividades.
Desarrollar como mínimo una guía clínica o terapéutica o un protocolo anual.	Guías clínicas o protocolos elaborados anualmente.	1	1) Guía clínica y terapéutica para primeros episodios psicóticos en la infancia y adolescencia. 2015. 2) PIENSA. Guía para adolescentes. 2015. 3) Atrapa: acciones para el tratamiento de la personalidad en la adolescencia. 2015. 4) ¿Qué hacer para que la alimentación no sea un problema?: Guía de prevención de TCA en adolescentes. 2015	1	1	1	1	2	1	3	Anual	Memoria de Actividades
Mantener una reunión quincenal del grupo psicoeducativo ambulatorio para pacientes y familiares con psicosis de inicio temprano en el periodo correspondiente al curso lectivo.	Nº de reuniones quincenales del grupo psicoeducativo celebradas durante el curso lectivo.	12	Se ha realizado el grupo psicoeducativo anual que consta de 3 sesiones individuales para cada uno de los adolescentes participantes, 3 sesiones individuales para cada pareja de padres participantes y las 12 sesiones grupales durante los 9 meses comprendidos entre octubre y mayo tanto en 2014-2015 como en 2015-2016	12	12	12	12	12	12	12	Anual	Memoria de Actividades
Facilitar la continuidad asistencial del paciente ingresado mediante, al menos, dos contactos como promedio con el psiquiatra responsable del paciente en el medio ambulatorio y la entrega del informe de alta antes de que el paciente abandone la Unidad de Hospitalización Breve.	Porcentaje de informes entregados al alta.	100%	100% de informes entregados al alta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	Memoria de Actividades
	Promedio de contactos con el psiquiatra del medio ambulatorio por paciente.	2	2 contactos con el psiquiatra ambulatorio durante el ingreso del paciente	2	2	2	2	2	2	2	Anual	Memoria de Actividades
Facilitar tratamiento en régimen ambulatorio y hospitalario por motivos de salud mental a todos los menores para los que el Instituto Madrileño de la Familia y el Menor así lo solicite.	Derivaciones de pacientes de la Dirección General de la Familia y el Menor atendidas.	100%	Se recogen de manera sistemática las derivaciones de la Dirección General de la Familia y el Menor y las atendidas. En el periodo 2014-2016 se han atendido el 100% de las derivaciones solicitadas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	Memoria de Actividades
Mejorar la formación de los profesionales de la salud mental infanto-juvenil organizando al menos 3 cursos anuales.	Número de cursos organizados anualmente dirigidos a profesionales de la salud mental infanto-juvenil.	5	Los profesionales del Servicio han participado como docentes en 73 cursos en 2014 y en 64 cursos en 2015. Además, se ha participado en la organización de al menos 5 cursos de formación anuales en este periodo. Se ha participado además en la organización de 2 Masters anuales con la Universidad Complutense (uno por año): Máster de Investigación y Salud Mental y Máster de Neurociencias	5	5	8	9	5	4	4	Anual	Memoria de Actividades
Contribuir al avance científico en el tratamiento y la atención a patología psiquiátrica de la población infanto-juvenil mediante la realización de al menos 10 proyectos de investigación y 10 publicaciones internacionales anualmente.	Proyectos de investigación realizados anualmente.	10 (AL MENOS 3 DE ELLOS INTERNACIONALES)	38 proyectos de investigación con financiación	29	35 proyectos de investigación competitivos, 7 de ellos internacionales	41 proyectos de investigación, 13 de ellos internacionales	43 proyectos de investigación, 8 de ellos internacionales	41 proyectos de investigación, 6 de ellos internacionales	44 proyectos de investigación, 4 de ellos internacionales	41, 10 de ellos internacionales	Anual	Memoria de Actividades
	Publicaciones científicas internacionales realizadas anualmente.	20	31 publicaciones en los 2 años	44	45 publicaciones en 2017, 41 de ellas internacionales	48 publicaciones internacionales	47 publicaciones internacionales	93 publicaciones	136 publicaciones	103 publicaciones	Anual	Memoria de Actividades. Los artículos a texto completo se encuentran en la página web del Servicio y se actualizan con periodicidad mensual.